

OGÓLNE WARUNKI INSPEKCJI DOSTAW ORAZ POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO WZGLĘDM DOSTAWCÓW W SH

Dostawy produktów, części, surowców podlegają w **Schlösser Heiztechnik Gruppe Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k.**, zwany dalej SH, statystycznym procedurom odbiorczym.

Odbiór jakościowy polega na porównaniu rzeczywistych cech towaru z cechami zadeklarowanymi w ofercie, określonymi w specyfikacji zamówienia, dokumentacji, na stronie internetowej, opakowaniu, w normach i standardach jakościowych dla towarów będących przedmiotem dostawy.

I. KOMPLETNOŚĆ, ZGODNOŚĆ I IDENTYFIKACJA PODSTAWĄ PRZYJĘCIA DOSTAWY

SH zastrzega, iż przyjęcie towarów oraz inspekcja dokonywane są wyłącznie dla dostaw kompletnych, tj. takich, do których dołączono **dokumentację jakościową**: certyfikaty, atesty materiałowe, protokoły pomiarowe, rysunki techniczne, oraz inne wymagane prawem lub określone przez Odbiorcę dokumenty związane z produktem.

Wszystkie materiały użyte do produkcji i dostarczane przez Dostawcę, winny **spełniać obowiązujące wytyczne dotyczące materiałów zabronionych, toksycznych i niebezpiecznych, jak również ograniczeń środowiskowych**, mających zastosowanie w kraju produkcji i sprzedaży. Dostawcy zobowiązani są dostarczać z każdą pierwszą dostawą dowody zgodności swoich wyrobów/substancji z Dyrektywami RoHS3 oraz REACH.

Dostawcy mają obowiązek stosować procesy **monitorowania zmian obowiązujących wymogów** rządowych, prawnych i środowiskowych, określać wpływ tych zmian na produkty, które są dostarczane do SH i podejmować odpowiednie działania, aby zapewnić ciągłą zgodność.

O ile w obopólnie potwierdzonych warunkach współpracy Strony zadeklarują aktualizację dokumentów niezwłocznie w przypadku zmian w produkcie bądź standardach odniesienia, dokumentacja jakościowa dla wyrobu może być przedkładana okresowo.

W przypadku wymogu świadectwa z inspekcji końcowej po stronie Dostawcy, zbiorcza, okresowa dokumentacja nie jest akceptowana. Dokumentem warunkującym odbiór jest wówczas raport odnoszący się do wyników badań dla konkretnej partii towaru będącej przedmiotem dostawy.

Dokumentacja jakościowa jest wymagana, uważana za część dostawy i przesądza o jej kompletności.

Od Dostawcy wymaga się również posiadania efektywnego procesu kontroli materiału, który jako minimum umożliwia **identyfikację numeru partii** (numer partii jest przypisany do każdej partii produkcyjnej), **daty produkcji** i śledzenia wszelkich materiałów i części użytych w procesie produkcji.

Zapisy dokumentujące ścieżkę wytworzenia produktu po stronie Dostawcy muszą być przechowywane i dostępne dla każdej partii produkcyjnej minimum 10 lat licząc od daty produkcji.

Dostawcy SH zobowiązani są też do przestrzegania **umownego ograniczenia dla daty produkcji** dostarczanych wyrobów. Czas od daty dostarczenia wyrobu do SH do momentu wygaśnięcia daty ważności nie może być mniejszy niż 75% całego okresu przydatności danego produktu.

II. PARTIA PRÓBNA – LIMIT AKCEPTOWALNEJ JAKOŚCI

Odbiór jakościowy polega na ocenie jakości dostarczonej partii wyrobów na podstawie kontroli wybranych produktów zwanych partią próbną i wnioskowaniu na podstawie uzyskanych wyników o zgodności lub niezgodności dostawy z wymaganiami (o przyjęciu lub odrzuceniu).

SH dokłada szczególnej staranności w doborze **próby reprezentatywnej** dla całej przedstawionej do kontroli partii wyrobów. Partia próbna pobierana jest w sposób losowy, gwarantujący, że każda jednostka z partii przed losowaniem próbki ma takie samo prawdopodobieństwo znaleźć się w składzie próby. Wyniki oceny takiej próby są miarodajne dla oceny na ich podstawie całej partii wyrobów.

Wielkość partii próbnej zależy od wielkości dostawy oraz przyjętego dla danego produktu schematu inspekcji.

Właściwy schemat inspekcji oraz parametry podlegające kontroli komunikowane są dostawcom w umowach regulujących współpracę, zamówieniach, korespondencji dotyczącej warunków zakupu, lub w innej ustalonej przez Strony formie.

Ocena wyrobów bazuje na kontroli występowania wad produktu, z uwzględnieniem przypisanych do nich wag (Tabela1.) oraz limitów poziomu akceptowalnej jakości (Tabela2.), stanowiących próg akceptacji/odrzućenia dostawy:

Waga wady	Oznaczenie	Opis
Wada krytyczna	1	wada uniemożliwiająca dalsze użytkowanie produktu.
Wada główna	2	wada mająca przełożenie na funkcjonalność produktu lub/i taka, której ze względów estetycznych nie będzie w stanie zaakceptować klient SH. Jest to często wada możliwa do naprawy - wyeliminowania, jednak wybór ścieżki działania jest tutaj ściśle uzależniony od kalkulacji biznesowej (koszty naprawy/wymiany uszkodzonej części).
Wada pomniejsza	3	wada nie wpływa na poprawne działanie produktu; nie ma też istotnego wpływu na estetykę produktu.

Tabela 1

<u>POZIOM AKCEPTOWALNOŚCI PARTII</u>			
WIELKOŚĆ PRÓBK POBRANEJ Z DOSTAWY	LICZBA SZTUK NIEZGODNYCH, POWYŻEJ KTÓREJ NASTĘPUJE ZABLOKOWANIE DOSTAWY, W ZALEŻNOŚCI OD PRZYJĘTEJ WAGI WADY		
	waga krytyczna	waga główna	waga pomniejsza
0	0	0	0
1	1	1	1
2	1	1	1
3	1	1	1
4	1	1	1
5	1	1	1
6	1	1	2
8	1	1	2
9	1	2	2
13	1	2	2
14	1	2	3
20	1	2	3
21	1	3	4
32	1	3	4
33	1	4	6
50	1	4	6
51	1	6	8
80	1	6	8
81	1	8	11
125	1	8	11
126	1	11	15
200	1	11	15
201	1	15	22

315	1	15	22
316	1	22	22
500	1	22	22
501	2	22	22
800	2	22	22
801	3	22	22
1250	3	22	22
1251	4	22	22
2000	4	22	22

Tabela 2

III. PRZEBIEG ODBIORU JAKOŚCIOWEGO

W odniesieniu do każdej dostawy SH przeprowadza kontrolę pomiarową, wizualną i funkcjonalną elementów składowych wyrobu gotowego oceniając występowanie zdefiniowanych wad produktu.

Kontrola pomiarowa odbywa się w odniesieniu do wymiarów kluczowych określonych dla produktu. Rysunki techniczne ze wskazaniem wymiarów podlegających weryfikacji stanowią załącznik do zamówień/umów/korespondencji z Dostawcami.

Ocena wizualna przeprowadzana jest w oparciu o wzorcowy produkt - obustronnie zatwierdzony egzemplarz wyrobu zdeponowany u Dostawcy i Odbiorcy oraz/lub w odniesieniu do zdefiniowanych kluczowych parametrów wyrobu, takich jak:

- zgodność produktu ze specyfikacją zamówienia
- kompletność produktu
- uszkodzenia mechaniczne
- jakość powierzchni /jeśli dotyczy/.

Ocena funkcjonalna polega na weryfikacji możliwości właściwego zastosowania wyrobu w podstawowym zakresie funkcjonowania wynikającym z jego specyfiki.

Wyniki odbiorów są rejestrowane, wykorzystywane do podejmowania działań korygujących zarówno u Dostawcy jak i Odbiorcy.

IV. STANOWISKO DO ODBIORU JAKOŚCIOWEGO

Dla zapewnienia powtarzalności warunków odbioru jakościowego, a co a tym idzie obiektywnych wyników kontroli, inspekcja przeprowadzana jest na dedykowanym stanowisku kontrolnym z zachowaniem następujących parametrów:

- stanowisko umiejscowione jest w pomieszczeniu, w którym temperatura nie spada poniżej **18°C** ani nie wzrasta powyżej **21°C**; zapewniona jest odpowiednia wentylacja; strumień powietrza z wentylacji mechanicznej nie jest skierowany bezpośrednio na stanowisko pracy.
- stanowisko oświetlone jest światłem dziennym oraz sztucznym nierozproszonym o natężeniu światła **700 lx**; przestrzeń robocza blatu stanowiska jest intensywnie doświetlona.
- praca kontrolera przy blacie roboczym odbywa się **w polu optymalnego zasięgu rąk**, którego granica jest zakreślana przez przedramiona zgięte pod kątem prostym.
- elementy podlegające kontroli wizualnej jak i narzędzia pomiarowe powinny znajdować się w odpowiednim dystansie i pod odpowiednim kątem widzenia dlatego też na stanowisku umieszczane są na blacie na **specjalnie wyznaczonych polach odkładczych**.
- wyznaczając strefy stanowiska roboczego przyjęto założenie, iż normalny **zakres kątowy widzenia wynosi 300**. W płaszczyźnie pionowej linia patrzenia jest nachylona pod kątem **10 - 150**.
- powierzchnia blatu roboczego stanowiska jest **równa, gładka, trwale zabezpieczona** - chroniona przed uszkodzeniami mechanicznymi, zabrudzeniami oraz korozją.
- **narzędzia i przyrządy pomiarowe** wykorzystywane podczas inspekcji posiadają świadectwa wzorcowań/kalibracji/legalizacji.

V. POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU NIEZGODNOŚCI JAKOŚCIOWYCH W DOSTAWIE

Kontrola dostarczonego towaru oraz zawiadamianie o stwierdzonych wadach i o dostawach niezgodnych z zamówieniem dokonywane są przez SH w możliwie najszybszym terminie, nie później jednak aniżeli w ciągu 14 dni.

W przypadku stwierdzenia istotnych nieprawidłowości, SH przesyła Dostawcy oficjalną reklamację, na którą Dostawca jest zobowiązany udzielić odpowiedzi w ciągu 3 (trzech) dni roboczych od daty jej otrzymania.

Brak odpowiedzi w podanym terminie oznacza akceptację reklamacji.

Do czasu rozpatrzenia reklamacji Zamawiający może wstrzymać płatność za fakturę, na której znajduje się reklamowany towar.

Fakt opłacenia dostawy i fakt przyjęcia dostarczonego towaru nie oznacza rezygnacji ze zgłoszenia reklamacji w późniejszym terminie.

VI. PRZEBIEG POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

W przypadku złożenia oficjalnej reklamacji przez Zamawiającego, Dostawca zobowiązany jest odebrać od Zamawiającego reklamowany towar, a następnie dokonać usunięcia wad na swój koszt lub zapewnić wymianę towaru na zgodny.

W opisanym przypadku koszty transportu z i do SH ponosi Dostawca.

Alternatywnie SH może zwrócić towar i zażądać od Dostawcy pełnego zwrotu ceny oraz kosztów transportu. Pełna korekta faktury (łącznie z kosztami dostawy), jest możliwa o ile nie ma bieżącego zapotrzebowania na materiał po stronie SH.

Wybór rozwiązania należy do SH.

W zależności od specyfiki sytuacji, SH i Dostawca mogą też zgodzić się na następujące postępowanie wariantowe:

- 100% inspekcja materiału w SH w celu oddzielenia materiału zgodnego od niezgodnego oraz zwrot materiału niezgodnego do Dostawcy na jego koszt
- 100% inspekcja w SH i naprawa niezgodnego materiału w SH na koszt Dostawcy
- 100% inspekcja w SH na koszt Dostawcy i tymczasowa akceptacja (tymczasowa akceptacja będzie rozważana odrębnie dla każdego przypadku.)

Niezależnie od wybranej opcji w ciągu 30 dni reklamacja powinna być sfinalizowana i zamknięta, łącznie z rozliczeniem kwestii finansowych.

W każdym z przypadków SH dostarczy estymację oczekiwanych kosztów i narażeń. Rzeczywiste koszty będą oparte o faktycznie wykonaną pracę i przedstawione Dostawcy.

Do kalkulacji będą brane następujące stawki:

- godzinowa stawka pracownika produkcji w przypadku łatwych do identyfikacji i sprawdzenia problemów (np. sortowanie, przeróbka, inspekcja)
- godzinowa stawka w przypadku, gdy wymagane jest dodatkowe oprzyrządowanie, kwalifikacje i/lub zatwierdzenia materiału przez Inżyniera (np. sortowanie, przeróbka)

VII. INNE KOSZTY ZWIĄZANE Z MATERIAŁAMI NIEZGODNYMI

W przypadku, gdy z powodu wadliwości dostarczanych wyrobów Dostawca nie jest w stanie zapewnić ciągłości produkcji w SH lub zabezpieczyć zobowiązań SH w stosunku do jego klientów poprzez np. dostarczenie nowej partii materiału, naprawę bądź sortowanie materiału w określonym czasie, mogą zaistnieć inne koszty związane z otrzymaniem materiału niezgodnego.

SH oczekuje, że Dostawca zwróci SH wszelkie koszty związane z procesem obsługi niezgodnego materiału włączając w nie, ale nie ograniczając się tylko do następujących kosztów:

- Sortowanie/koszt inspekcji
- Przeróbka/koszt naprawy
- Koszt demontażu, gdy niezgodny materiał został wykorzystany w toku produkcji, co może nastąpić w jakiegokolwiek jej fazie, bądź wyrobie gotowym
- Inne koszty związane z reklamacją

W każdym z przypadków SH dostarczy estymację oczekiwanych kosztów i narażeń. Rzeczywiste koszty będą oparte o faktycznie wykonaną pracę i przedstawione Dostawcy wg stawek j.w.

Dostawca może zostać obciążony kosztem kompletnego wyrobu (produkcja w toku) w przypadku, gdy materiał dostarczony przez Dostawcę ma wady ukryte, które nie mogą podlegać przeróbce lub spowodowały trwałe uszkodzenia innych materiałów a przeróbka nie jest możliwa (lub ekonomicznie nieuzasadniona).

VIII. AKCJE KORYGUJĄCE

W przypadku wszystkich zgłoszeń reklamacyjnych SH wymaga od Dostawców podjęcia natychmiastowych działań w celu skorygowania niezgodności oraz dostarczenia raportu 8D dokumentującego podjęte kroki.

Jeśli Dostawca nie podejmuje akcji korygujących, SH rozumie takie zachowanie, jako brak chęci do usprawniania procesów i może podjąć działania w celu usunięcia Dostawcy z listy zatwierdzonych dostawców.

Powtarzające się problemy wskazują jednoznacznie, że akcje korygujące zgodnie z 8D nie były skuteczne lub nie zostały wprowadzone. Co więcej skuteczność akcji korygujących nie została zweryfikowana, co jest wymagane wg procesu 8D.

W przypadku wystąpienia powtarzającego się problemu SH również może podjąć działania w celu usunięcia Dostawcy z listy zatwierdzonych dostawców.